福州黎明职业技术学院五年制 3+2
高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应高速铁路客运行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下列车值班员、列车长、客运值班员等岗位（群）的新要求，不断满足高速铁路客运行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进我校教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是我校高速铁路客运服务专业教学的基本标准。

二、专业名称（专业代码）

高速铁路客运服务（500113）

三 、入学基本要求

普通初中毕业生、同等学力者

四、 基本修业年限

五年

五、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表1 本专业职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁路运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输业（531）
主要职业类别（代码）	铁路列车乘务员（4-02-01-02）铁路车站客运服务员（4-02-01-03）
主要岗位（群）或技术领域	列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站总控员
职业类证书	高级茶艺师、职场礼仪证

六、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本2专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅客运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业，能够从事高速铁路客运服务工作的高技能人才。

七、培养规格

1、素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用。

（5）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

（6）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

2、知识要求

（1）掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，高速铁路客运设备设施及铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识；

（2）掌握铁路客运服务礼仪规范体系，熟悉职业形象塑造标准与服务场景仪态要求，具备铁路服务美学基础理论知识。

（3）系统掌握旅客服务心理学基础理论，熟悉不同旅客群体的心理特征及需求分析模型，具备旅客行为预判与服务应对知识储备。

（4）精通铁路卫生防疫标准流程与公共卫生管理规范，掌握常见急症处置原则及CPR等急救技术理论知识，具备突发事件医疗应急知识体系。

（5）具备铁路安全应急管理体系知识，熟悉反恐防暴预案、火灾处置流程及自然灾害应对方案等应急知识模块。

（6）熟悉高铁服务场景延伸知识，涵盖高铁特色餐饮服务标准、站车商业运营模式、文旅融合服务产品开发等增值服务领域知识体系。

3、能力要求

（1）掌握铁路客运服务礼仪，铁路旅客服务心理，铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识，具有较强服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务的能力；

（2）掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车 协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力；

（3）掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力；

（4）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（5）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（6）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试 合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

八、 课程设置及教学要求

（一） 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程、专业课程、职业能力课程和素质拓展课程。高速铁路客运服务专业课程体系如图1所示。

图 1 高速铁路客运服务专业课程体系图

（二）课程教学要求

1、 公共基础课程

本专业开设了思想政治理论、体育与健康、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等公共基础必修课程。马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、语文、数学、外语（英语等）、信息技术、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养等列为必修课程或限定选修课程。

公共基础课程教学要求如表2和表3。

表 2 思政课程教学要求

课程类型	课程名称	课程教学目标及内容	课程学时
思政课程	思想道德与法治	本课程以社会主义核心价值观为主线，以理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，对大学生进行人生观、价值观、道德观和法治观教育。着力提升学生的思想道德素质和法治素养，使学生能够坚定理想信念，厚植爱国情怀，陶冶高尚道德情操，树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观。	48
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程以马克思主义中国化时代化为主线，集中阐述毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观在内的马克思主义中国化时代化最新成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。帮助学生充分认识中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，把学生培养成为德智体美劳全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人、民族复兴大任的时代新人奠定思想理论基础。	32
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	本课程系统论述习近平新时代中国特色社会主义思想，通过马克思主义中国化新的飞跃、坚持和发展中国特色社会主义的总任务等等专题内容的讲授，使学生通过系统学习、全面掌握和有效运用这一马克思主义中国化最新理论成果，树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉运用马克思主义的立场、观点和方法，提高分析解决习近平新时代中国特色社	48

		会主义思想建设过程中出现的现实问题的能力；把当代大学生培育成实现中华民族伟大复兴的合格建设者和习近平新时代中国特色社会主义思想伟大事业合格的接班人。	
	形势与政策	本课程紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，重点讲授党的理论创新最新成果，重点讲授新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，引导学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。引导大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。	32
	党史	提高学生思想政治素质。坚定共产主义理想和中国特色社会主义信念，树立马克思主义世界观、人生观和价值观；增强党的观念、党员意识和执政意识，牢记党的宗旨，坚持立党为公、执政为民，清正廉洁、拒腐防变；严守党的纪律，在思想上政治上同党中央保持高度一致；继承和发扬党的优良传统和作风，保持共产党人的政治本色。	16

表 3 通识课程教学要求

课程类型	课程名称	课程教学目标及内容	课程学时
通识基础课程	英语 大学英语	通过本课程学习，培养学生职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善四项学科核心素养，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。	288 64
	语文 大学语文（可选）	通过本课程学习，培养学生文学阅读想象力与再认识能力，提高学生审美情趣和文学鉴赏能力。同时，通过教学让学生掌握常用实用文书与文艺类文章的书写能力。	216 32
	数学 大学数学（理工类必选）	通过本课程学习，使学生掌握必备的高等数学知识和应用技能，培养学生的抽象概括问题的能力、空间想象能力、逻辑推理能力、自学能力及分析问题和解决问题的能力。	216 32
	历史	历史教育是培养学生对历史的兴趣、理解和思考能力的一门学科。目标是帮助学生了解历史、认识历史和尊重历史，以培养学生正确的历史观和时代观，提高学生的人文素养和国家认同感。	32
	物理（机械建筑类、电工电子、化工农医类）	引导学生从物理学的视角认识自然，认识物理学与生产、生活的关系，经历科学实践过程，掌握科学研究方法，养成科学思维习惯，培育科学精神，增强实践能力和创新意识，培养学生职业发展、终身学习和担当民族复兴大任所必需的物理学科核心素养，引领学生逐步形成科学精神及科学的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	48
	化学（医药卫生类、农林牧鱼类、加工制造类）	通过学习化学，学生能够了解物质世界的基本规律，发展科学思维和实验能力，并培养学生的创新精神和解决问题的能力，化学教学的目标是使学生掌握基本的化学概念、原理和理论知识。	48
	军事技能	通过军事技能的训练，使学生了解我国军事前沿信息，掌握基本的军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义和集体观念，加强组织纪律感，培养学生集体荣誉感和团队协作能力。为中国人民解放军训练后备兵源和培养预备役军官打下坚实基础。	112
	军事理论	本课程教学内容以国防教育为主线，使大学生系统掌握中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等基本军事理论知识。深刻了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状、世界军事及我国周边安全环境，准确把握我国各时期国防和军队建设思想，增强学生的国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，促进大学生综合素质的提高。	32
体育类课程	体育与健康	以体育分项教学为组织形式，开展本课程学习，培养学生至少一项的体育技能及多元的体育能力（体育认知能力、体育科学锻炼能力、体育锻炼自我评价能力和终身体育能力等），使学生养成自觉运动及终身运动的习惯。	240
	公共艺术	通过艺术教育提升学生的审美素养、文化素质和社会责任感，促进社会文化的发展。培养学生对公共艺术教育的全面认识和应用能力，培养学生对不同文化背景下的公共艺术教育问题的敏感度和跨文化沟通能力。	36

美育类课程	中华优秀传统文化	培养学生对中国传统文化的兴趣和热爱，通过学习，激发学生的文化情感，培养对传统文化的浓厚兴趣，增强文化自信，培养学生的道德品质和价值观。	16
	大学美育概论	学习和探讨审美活动的起源、美感心理、审美活动的构造、审美活动的形态、审美活动的形式和符号表现及艺术创造等主要内容，学生会提高哲学视野和理论素养，学会用哲学的眼光来看待文学和艺术，并因此理解人类生活的价值追求和艺术创造；提高审美修养和艺术鉴赏力，理解日常生活的各种审美现象，从而提高自己的生存质量，充分悟知人的意义。	16
劳动教育类课程	劳动教育	本课程通过劳动认知、劳动安全、劳动实践、工匠精神、职业素养、自我管理、职场沟通以及职场提升等八个模块的学习，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度；使学生了解劳动在个人发展和社会进步中的作用，并掌握基本的劳动技能，培养劳动纪律意识和集体意识，加强社会责任感与合作精神。	48
信息技术教育类课程	信息技术	通过本课程学习，培养学生计算机应用能力、办公软件应用能力，提升学生信息素养及计算思维。	128
健康教育类	爱的教育	培养学生对家庭、学校、社会及人类的热爱和责任感，引导学生形成积极向上的人生态度，培养学生正确的爱的观念，以及对爱的含义及重要性。	16
	心理健康教育	本课程以积极心理学为理论依托，以体验式教学为手段，集知识传授、心理体验与行为训练为一体，内容包含新生适应、自我认知、人际关系、恋爱心理、学习心理、情绪调节、对应挫折、健全人格、生命教育等。通过本课程学习，增强大学生的自我心理调适能力，帮助学生树立自助、求助意识，学会理性面对困难和挫折，促进大学生健康成长和全面发展，使学生学会尊重生命、理解生命的意义，肯定自我的生命价值，学会积极生存、健康生活与独立发展，并通过彼此间对生命的呵护、记录、感恩和分享，获得身心的和谐，事业成功，生活幸福，从而实现生命质量的提升和自我生命的最大价值。	64
创新创业课程	职业发展与就业指导	针对高职生开设“就业与创业指导”课程。目的是要引导和帮助同学们理性规划自己的职业生涯、将自己的专业学习与将来的职业生涯紧密结合起来。将自己的理想抱负与社会发展、国家需要紧密结合起来。帮助学生树立正确的择业观，使其建立规避未来职业风险的主动意识，培养学生职业生涯规划的理念、传授制定职业生涯规划的方法，引导学生做出适合个人发展并具有实践意义的职业生涯设计，从而使学生在进入社会后、能够顺利开始和发展职业生涯。	32
	创新创业教育	通过“创新创业教育”课程教学，在教授创业知识、锻炼创业能力和培养创业精神、创造思维等方面达到以下目标： ——使学生了解开展创新创业活动所需要的基本知识和流程，认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。——使学生了解创造思维，锻炼学生创新创业思维方式，培养学生创新创业精神，增强学生团队协作能力，提高学生综合素质和创业就业能力。——种下创新创业种子，使学生树立科学的创新创业观，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。	32
安全教育课程	国家安全教育	本课程旨在通过系统化的教学模块，使学生能够深入理解国家安全的内涵与外延，掌握维护国家安全的基本知识与技能，帮助学生理解国家安全的重要性，树立维护国家安全的责任感；通过课堂讲解传授国家安全的基本理论和知识，让学生了解国家安全的基本概念、法律法规及当前面临的挑战；通过实际案例帮助学生理解国家安全问题及其应对，提升学生识别和应对安全威胁的能力，掌握基本的防范措施；组织学生讨论，增强参与感和理解力，培养学生的爱国精神，增强民族自豪感和责任感。	16

2、 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

（1）专业基础课程

主要包括：《客舱服务形体训练》、《铁道概论》、《化妆技巧与形象塑造》、《铁路旅客服务心理》、《铁路卫生防御与急救》、《高速铁路客运服务礼仪》

表 4 专业基础课程主要教学内容与要求

课程类型	课程名称	课程教学目标及内容	课程学时
专业基础课程	客舱服务形体训练	**目标：**塑造学生优雅职业仪态，规范服务动作与表情管理，培养自信得体的职业形象，以体现高铁服务的专业性与亲和力。 **内容：**站姿、坐姿、走姿的标准训练；手势礼仪（如指引、递物）的规范性指导；眼神交流与微笑技巧；结合客舱服务流程设计形体综合演练，强化身体语言与服务场景的协调性。	2
	铁道概论	**目标：**把握铁路运输系统组成及高速铁路核心技术，理解列车运行基础原理、能辨识常见动车组车型及设施功能，为客运服务提供技术支撑。培养学生对铁路行业发展的全局认知，强化技术规范意识与安全敬畏感。 **内容：**世界铁路发展史与中国铁路建设成就；高铁技术（如轨道、信号、牵引供电）的核心原理；铁路客运系统的层级结构（如车站、列车、调度）；铁路安全管理制度与未来智能化发展方向。	4
	化妆技巧与形象塑造	**目标：**帮助学生掌握基础化妆技能及职业形象设计原则，提升个人气质与岗位适配度，树立符合高铁服务行业的视觉标识。 **内容：**护肤基础知识与日常妆容步骤；眉眼、唇颊的修饰技巧；职业淡妆与晚宴妆容的差异化设计；发型整理、配饰搭配与制服着装规范的整合训练；特殊肤质护理与应急补妆方法。	2
	铁路旅客服务心理	**目标：**理解旅客多元化心理需求，掌握服务场景中的沟通策略。培养情绪识别与共情能力，提升服务矛盾化解效率，强化职业心理韧性。 **内容：**心理需求分析：马斯洛需求理论在客运场景的应用（如商务旅客效率需求）；微表情识别：焦虑（皱眉、抿嘴）、不满（双臂交叉、语调升高）的应对技巧；旅客冲突扩散控制（隔离-倾听-补偿）、特殊旅客心理支持（自闭症儿童安抚技巧）。	2
	铁路卫生防御与急救	**目标：**掌握铁路公共卫生事件应急处置流程，规范执行防疫消杀操作；熟练运用基础急救技能，保障旅客生命安全；强化“预防为主”理念，提升常态化疫情防控意识。 **内容：**防疫规范：列车终末消毒流程（含座椅、扶手高频接触点）、防护服穿脱七步法；急救技能：心肺复苏（CPR 按压频率 100-120 次/分钟）、AED 使用（电极片位置定位）；特殊处置：突发疾病（癫痫防咬舌处理）、创伤包扎（止血带使用时间标记）；应急预案：疑似传染病旅客隔离程序（负压隔离舱启用）、食物中毒事件上报流程。	2
	高速铁路客运服务礼仪	**目标：**掌握高铁场景标准化服务礼仪，体现服务的专业性与人文关怀；提升跨文化服务适应能力，尊重多元文化背景旅客需求。实现服务流程的仪式感与效率平衡，优化旅客出行体验。 **内容：**基础礼仪：站姿鞠躬角度（15° 问候礼）、手势指引（掌心向上、五指并拢）；VIP 服务：商务座旅客尊称礼仪（姓氏+职务）、茶饮递送托盘稳定性训练；涉外礼仪：宗教禁忌（穆斯林旅客饮食避讳）、国际礼仪差异（握手力度与时长）；静音服务：手势提示（食指竖唇）、电子设备静音检查（乘务员巡检标准话术）。	2

（2）专业核心课程

主要包括：《铁路客运安全与应急》、《铁路客运规章》、《高速铁路客运站务服务》、《铁路旅客运输组织》、《铁路安检》、《高速铁路行车组织》

表 5 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	铁路客运安全与应急	① 铁路站车保证旅客运输全过程安全工作。 ② 铁路站车非正常情况下的应急处理工作。 ③ 铁路站车旅客人身伤害事故处理。 ④ 铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置。 ⑤ 协助铁路客运事故的调查处理。	① 了解站车设备设施安全基础知识。 ② 理解高速铁路客运安全案例分析。 ③ 掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全，防火安全及电器安全，防恐防暴处理，携带品查堵及处理，旅客人身伤害事故处理，站车非正常情况应急处置等。
2	铁路客运规章	① 铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输等工作。 ② 铁路列车办理补票、补签、途中旅客运输、合同变更及不符合乘车条件业务等工作。 ③ 铁路站车处理旅客携带品超范围工作	① 了解铁路跨境旅客运输有关规定。 ② 理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更的办理规定，旅客不符合乘车条件的处理规定。 ③ 掌握旅客运输合同订立、变更、终止及违约等手续办理，铁路职工乘车证业务，铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等
3	高速铁路客运站务服务	① 高铁车站旅客进站流线引导与重点旅客（老幼病残孕）专项服务保障 ② 自动售票机/人工窗口票务操作异常处理（证件核验失败、支付故障等） ③ 车站候车厅大客流组织与突发情况（列车晚点、设备故障）应急广播通告 ④ 商务座旅客专属候车区服务及"静音车厢"政策执行 ⑤ 车站遗失物品登记、保管与智能系统信息匹配	① 了解：高铁车站功能区布局标准（实名制验证区、安检区、候车区联动机理） ② 理解：重点旅客服务全流程（预约-接待-交接-跟踪）、智能客服机器人应答逻辑 ③ 掌握：电子客票异常处理（闸机误识别人脸、学生票资质未核验）、大客流分级管控预案（橙色预警限流措施） ④ 应用：模拟演练晚点列车旅客情绪安抚、退改签集中办理场景
4	铁路旅客运输组织	① 铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织等服务工作。 ② 铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求工作。 ③ 铁路处理旅客投诉站车服务质量问题工作。	① 了解铁路旅客运输服务质量监督管理。 ② 理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设，旅客服务心理等知识。 ③ 掌握铁路旅客站车服务组织工作，服务质量规范，服务技巧及服务质量问题投诉处理等。
5	铁路安检	① 手持金属探测器与 X 光安检机联合作业，识别禁限带物品（刀具、压力容器、活体动物等） ② 处置旅客携带超量液体（化妆品、酒精）、锂电池超标等典型争议场景 ③ 应对旅客冲闯安检通道、藏匿危险品等违法行为的标准处置流程 ④ 安检仪突发故障时的备用方案启动与旅客快速分流 ⑤ 安检影像数据存储调取及与公安系统	① 了解：《铁路进站乘车禁止和限制携带物品目录》动态更新机制 ② 理解：X 光图像颜色识别法（有机物橙色、无机物蓝色、混合物绿色） ③ 掌握：开包检查规范话术（"请您配合打开背包，这件物品需要进一步查验"）、管制刀具认定标准（刀刃长度≥6cm） ④ 应用：仿真训练"旅客携带未开封白酒超 2 升""折叠自行车携带争议"等高频矛盾处理 ⑤ 拓展：新型安检技术认知（毫米波人体扫描

		信息联动机制	仪、痕量爆炸物检测仪）
6	高速铁路行车组织	① 高速铁路车站接发列车作业。 ② 动车组的调车作业，动车组以外的调车作业。 ③ 列车调度指挥	① 了解高速铁路调度指挥的原则。 ② 理解高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图。 ③ 掌握高速铁路车站作业组织、灾害天气行车、事故救援等 。

（3）专业拓展课程

主要包括：《铁路运输市场营销》、《铁路旅游地理》、《公共关系与沟通技巧》、《高铁客舱广播》

表 6 专业拓展课程主要教学内容与要求

课程类型	课程名称	课程教学目标及内容	课程学时
创意调酒	铁路运输市场营销	**目标**：通过本课程的学习，学生能够掌握铁路客运市场调研与数据分析方法，理解高铁产品设计与品牌推广策略，培养市场敏感度与客户需求挖掘能力，提升铁路服务产品的竞争力与营销实效性。 **内容**：课程涵盖铁路客运市场细分、票价策略制定、常旅客计划运营、新媒体营销（短视频/直播推广）等内容，通过案例解析（如“高铁+旅游”联票设计）、模拟营销方案策划及铁路 12306 数据平台实操，使学生能够独立完成目标市场分析报告与精准营销活动设计。	2
	铁路旅游地理	**目标**：通过本课程的学习，学生能够系统掌握全国高铁干线沿线旅游资源分布特征，理解地域文化与旅游服务融合模式，培养跨区域旅游线路规划能力，为旅客提供个性化出行建议。 **内容**：课程涵盖高铁网络与 5A 景区空间关联分析、地域文化符号解读（如徽派建筑、岭南饮食）、红色旅游专线设计等内容，通过 GIS 地图标注、虚拟实景导览及模拟导游实训，使学生能够熟练运用电子地图工具规划“高铁 1 小时旅游圈”主题线路。	2
	公共关系与沟通技巧	**目标**：通过本课程的学习，学生能够掌握铁路舆情监测与危机公关处理流程，提升跨部门协作与旅客深度沟通能力，培养服务场景下的情绪管理与矛盾化解技巧，维护铁路企业公众形象。 **内容**：课程涵盖新闻发布会模拟（如列车晚点致歉声明）、旅客投诉分级响应机制、媒体沟通话术设计等内容，通过角色扮演（模拟“高铁霸座”事件处置）、舆情沙盘推演及 AI 语音情绪识别训练，使学生能够快速构建危机应对方案并实施有效沟通。	2
	高铁客舱广播	通过本课程的学习，学生能够掌握多语种客舱广播发音规范与情感表达技巧，理解应急广播的标准化流程，培养语音亲和力与场景适应性，提升旅客听觉服务体验。 **内容**：课程涵盖普通话声调校准、英语/方言广播要点（如粤语礼貌用语）、降噪麦克风使用技巧等内容，通过车载广播模拟系统实训、突发情况广播	2

		脚本编写（如临时停车通知）及 AI 语音评分系统反馈，使学生能够精准完成多场景广播任务并实现情感温度传递。	

3、实践性教学环节

实践性教学贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行高铁模拟售票系统操作、安检设备使用与违禁品识别、手持探测器的操作及危险品处置流程、车站服务流程模拟、高铁车厢服务实训 演练车厢内设备检查、广播语音播报训练、 服务礼仪与沟通技巧实训、应急医疗救护培训、火灾与突发事件模拟演练、 、VIP/商务座服务专项训练、客户投诉处理情景模拟、高铁乘务员实务模拟、服务英语情景对话、高铁餐饮服务管理 学习餐车服务流程及食品安全管理规范等实训。

（2）实习

在南昌铁路局福州客运段、福州地铁、福州南北高铁站、厦门地铁、厦门BRT等相关企事业单位进行实习，包括认识实习和岗位实习。专业岗位实习为本专业学生联结学校课堂学习与岗位就业创业的桥梁，是学生从学校到社会实现人生转折的一个必经阶段。岗位实习期间加强学生职业理想、职业道德、从业创业知识指导教育，把按照教育部等八部门《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）文件精神作为本专业学生岗位实习实施管理的主要依据。

1）岗位实习管理模式

岗位实习按照校企共同制定实习计划、管理规定、评价标准，共同指导学生实习、评价学生成绩模式等开展实践教学，并由院领导、二级教学单位领导、指导教师和辅导员定期、分批、巡回到各实习点探望学生，召开座谈会，了解学生实习状况，解决学生实际问题，确保实习工作顺利进行。

2）岗位实习时间

岗位实习时间安排在第 9 学期至第 10 学期完成，共 24 周。

3）岗位实习地点

顶岗实习组织形式以校企合作双向选择，学生到与本专业进行长期深入合作的企业顶岗为主，以个人自主联系落实专业对口实习企业顶岗为辅，详见下表。

序号	公司名称	岗位实习地点
1	南昌铁路局福州客运段	厦门车队

2	福州翔云航空服务有限公司	福州长乐国际机场、厦门高崎国际机场
3	福建省高动有限公司	福州市仓山区城门镇胪雷村站前路 1 号
4	福州车站	福州市晋安区华林路 502 号
5	北京恒安卫士保安有限公司厦门分公司	厦门地铁各站点
6	厦门市保安服务集团有限公司	厦门 BRT 各站点
7	福州地铁华榕保安有限公司	福州地铁各站点
8	福建省八方客运有限公司	福州市台江区中平路 151 号
9	福州安嘉悦酒店	福州市闽侯县竹岐乡麦浦路 1 号
10	福州中庚喜来登酒店	福建省福州市仓山区浦下洲路 23 号喜来登酒店 17 楼
11	福州市香格里拉酒店	福州香格里拉中心
12	福州希尔顿酒店	福州市台江区江滨大道振武路 55 号
13	厦门国会大酒店	厦门市湖里区长浩路 18 号
14	熹名茶业有限公司	熹茗茶业在福州各门店
15	八马茶业有限公司	八马茶业在福州各门店

4）岗位实习要求

职业态度要求：爱岗敬业，工作踏实，学习能力强，树立主人翁的思想。

职业道德要求：节约、安全、文明生产。在实习过程中，要求学生始终坚持“安全第一”的理念，严格遵守企业的规章制度，服从实习老师的统一管理。

实习岗位要求：岗位实习的岗位与本专业相关的工作岗位。

考核材料要求：提交岗位实习记录、岗位实习报告、岗位实习考核表等相关材料，完成指导教师和学生岗位实习各个阶段任务，并做好岗位实习过程材料整理归档工作。

5）岗位实习成绩评定

实践成绩可根据实习总结报告、调查报告、实习日志、实习表现等各方面进行综合评定，学生必须完成全部实习内容，方可参加毕业实践考核工作。岗位实习的成绩由企业和校内指导教师共同评定。实习成绩评定，采用分数制，实践成绩评定等级如下：优（90 分以上）；良（80-89 分）；中（70-79 分）；及格（60-69 分）；不及格（59 分以下），对违反实践管理规定者，学院将根据相关文件进行处理。

4、毕业设计要求

毕业设计是本专业实务性应用研究的一门重要开放式、必修课程，主要是通过毕业作品的设计和制作的过程培养学生掌握专业理论基础知识和基本技能，提升将知识与技能在实际工作中整合应用的能力、学习能力、团队合作的工作态度精神、独立思考研究及创新的能力、解决问题的逻辑思考能力、实际项目操作的能力、提升专业思考、资料汇总、知识运用等综合能力，并由此提供学生一个提升自我能力及训练的机会。为切实履行毕业设计制作的教学理念、培养学生关键能力。以提高学生专业能力和关键能力为目标，在第 9 学期修读，共计

2 学分。学生可以依据职业发展需要或个人兴趣选取一个专题，在专、兼教师指导下，以专业技术的实际应用来开展毕业设计，通过小组合作完成一个具有创新或改良的项目专题作业及作品、调查报告等不同形式来实现。

（1）毕业设计课程内容及要求

毕业设计主要来源于本专业相关企业岗位内容，也可来自专业课程教学中的某个模块，或学生与教师共同商定的其他领域内容。毕业设计通过小组合作完成，由 3-5 人为一组完成毕业设计。

毕业设计课程包括文献收集、编写设计方案、毕业设计制作与研究（调研报告）等阶段性内容。毕业设计课程综合考虑职业岗位专业知识技能和职业核心能力教育教学需要，编制出具有可行性的课程实施计划。

（2）课程组织实施

1）在专业建设指导委员会的指导下，专、兼教师组成毕业设计课程项目小组提供毕业设计题目，学生依据职业发展需要或个人兴趣选取一个毕业设计进行制作，一个毕业设计学生数 3-5 人完成。

2）原则上每位教师指导毕业设计组数不超过 5 组。

3）在毕业设计实施前，开设专题讲座，详细介绍各专题方向的发展现状，需要学习的知识和技术。通过各专题讲座，让学生了解什么是关键能力，怎么样培养提高关键能力，使学生明确毕业设计学习目标。

4）选题流程。设计专题指导教师公示题目，学生自主选题并组队，经系批准后开展专题制作，在毕业设计运作过程中，若更换题目或指导教师的可按学院规定的程序进行。

5）在毕业设计实施过程中，指导教师以观察者、顾问、支持者的身份开展教学，通过引导、提醒、暗示、解答、鼓励、表扬等办法帮助学生开展毕业设计制作，记录学生各个关键技能的具体表现。

（3）考核办法

毕业设计的成绩评定以过程考核和成果评价相结合综合评定。过程考核侧重学生团队的毕业设计项目管理能力，包括实施方案过程中的团队协作、沟通能力、执行力、解决问题能力等。成果评价以各小组提交的毕业设计作品为依据，成果要求完整性、规范性、适用性、符合现行政策文件要求等。综合评定成绩分为：优秀（90-100）、良好（80-90）、中等（70-80）、及格（60-70）、不及格（0-59）五个等级。

5、相关要求

本专业发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作6用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（三）学时安排

总学时 4720 学时，每 16～18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时占总学时的 41.78%。实践性教学学时占总学时的 50.17%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计占总学时的 13.73%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。岗位实习 24 周，共计 624 学时，安排在第九、十学期。专业学时比例结构如下表所示。

表 7 高速铁路客运服务专业学时比例结构总表

总学时	总学分	公共基础课程学时占比%	选修课程学时占比%	实践性教学学时占比%
4720	266	学时：1972	学时：648	学时：2368
		41.78%	占比：13.73%	占比：50.17%

注：公共基础课总学时一般不少于总学时的30%，实践性教学学时原则上不少于总学时的50%，各类选修课程的学时累计不少于总学时的10%。

九、师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师 风作为教师队伍建设的第一标准。

1、队伍结构

为满足教学工作的需要，本专业生师比18：1。“双师型”教师占专业课教师数比例100%，高级职称专任教师的比例20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2、专业带头人

具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外铁路运输业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。）

3、专任教师

本专业教师具有高校教师资格；具有交通运输（铁道方向）、交通运输工程（铁道方向）等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

表 8　专任教师名单

序号	姓名	职务/职称	专业方向	双师型
1	黄金明	副教授	乘务英语	是
2	余红	讲师	客运服务	是
3	陈咏耀	助教	乘务英语	是
4	张雯婷	助教	酒水服务	是
5	包文玄	助教	中华茶艺	是
6	卢一润	助教	形体训练	是
7	何立宇	助教	餐饮服务	是
8	邓安艳	助教	高铁服务	否

4、兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

表 9　兼职教师名单

序号	姓名	职务/职称	专业方向	双师型
1	龚美玲	讲师	中华茶艺	是
2	郑晶婷	副教授	普通话	是
3	刘洁	讲师	播音与主持	是

十、教学条件

（一） 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

1、 专业教室基本要求

多媒体教室共 5 间，教室包括普通教室和专业教室，均配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备或触控一体机、互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2、 校内外实验、实训场所基本要求

校内建有可支撑实践教学计划所必需的各类实训基地，包括形体礼仪实训室、餐饮酒水实训室、茶艺实训室、候车安检实训室、高铁模拟舱，实训设备和实训场地能满足实践教学计划基本要求，能完成人才培养方案中相应教学项目课程的训练及能力的培养。校校外建有高铁动车、地铁实训基地。

表 10 高速铁路客运服务专业实训室基本配置和支撑实训项目一览表

实训室名称	形体礼仪实训室	基本面积要求	66.5 ㎡
支撑实训项目	形体实训、礼仪实操训练		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	化妆桌椅	50 台	
2	瑜伽垫、瑜伽砖	50	
3	人体骨骼模型	1	
4	正姿器	50	

实训室名称	茶艺实训室	基本面积要求	66.5 ㎡
支撑实训项目	茶艺实训、评茶员实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	茶桌	21 张	
2	茶具	30 套	
3	椅子	50 张	
4	茶叶	10 种	

实训室名称	餐饮酒水实训室	基本面积要求	60 ㎡
支撑实训项目	调酒实训、餐饮实训		

序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	中餐圆桌	2 张	
2	西餐方桌	3 张	
3	中西餐餐具	60 套	
4	制冰机	1 台	
5	调酒器具	20 套	
6	希沃一体机	1 台	

实训室名称	候车安检实训室	基本面积要求	60 ㎡
支撑实训项目	客运员实训、乘务员实训、安检实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	候车室桌椅	30 个位置	
2	安检门	1 套	
3	安检闸机	4 组	
4	手持金属探测仪	6 个	

实训室名称	高铁模拟舱实训室	基本面积要求	60 ㎡
支撑实训项目	乘务员实训、高铁广播实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	候车室桌椅	30 个位置	
2	安检门	1 套	
3	安检闸机	4 组	
4	手持金属探测仪		

表 11 校外实训基地一览表

序号	实训基地名称	实训项目	实训时间（含学期及时限）	实训人数
1	福州翔云航空服务有限公司	机场地勤实训	（第五、六学期）	2
2	福建省高动有限公司	乘务员、餐服员、乘服员实训	（第五、六学期）	46
3	福州车站	站内实训、售票实训	（第五、六学期）	80
4	北京恒安卫士保安有限公司厦门分公司	地铁安检实训	（第五、六学期）	30
5	厦门市保安服务集团有限公司	BRT 安检实训	（第五、六学期）	40

6	福州地铁华榕保安有限公司	地铁安检实训	（第五、六学期）	30
7	福建省八方客运有限公司	游轮乘务员、讲解员实训	（第五、六学期）	20
8	福州安嘉悦酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	（第五、六学期）	20
9	福州中庚喜来登酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	（第五、六学期）	40
10	福州市香格里拉酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	（第五、六学期）	40
11	福州希尔顿酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	（第五、六学期）	20
12	厦门国会大酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	（第五、六学期）	30
13	熹名茶业有限公司	茶艺师实训	（第五、六学期）	12
14	八马茶业有限公司	茶艺师实训	（第五、六学期）	10

3、 实习场所基本要求

本专业实习场所符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等文件要求，对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地提供车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站宗控员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（二） 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1、 教材选用基本要求

教材建设：按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

教材选用：根据《福州黎明职业技术学院教材管理办法》文件要求，选用优秀的国家规

划教材、高职高专规划教材。意识形态课程、哲学社会科学课程、国家安全教育读本、思想政治理论课教材必须使用国家统编教材。专业核心课程和公共基础课程教材原则上从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录中选用。国家和省级规划目录中没有的教材，可在职业院校教材信息库选用。教材选用后报学院教材选用委员会审核及教材审核委员会审定。

教学资源共享与利用：课程教学资源的选择上，除了课程教师自主开发专业课程教学资源外，依托国家智慧教育公共服务平台、国家职业教育专业教学资源库、职业教育国家精品在线课程等选用国家资源共享课程教学资源，拓展学生知识面，提高教学效率。

2、 图书文献配备基本要求

图书文献80万册，配备能满足本专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：铁路技术管理规范，铁路旅客运输相关规程、细则、办法，服务质量规范，铁路运输组织技术，交通安全技术，铁路文化传承与发展等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3、 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

十一、教学方法和学习评价

（一） 教学方法

普及项目教学、案例教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广线上线下混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。采用岗、课、赛、证融合的思想进行教学模式的改革，包括任务驱动、项目导向（引领）、作品案例等模式，实施启发式、讨论法、演示法、实操法等教学方法，充分应用信息技术手段，实施线上线下混合式教学。

（二）学习评价

评价采用笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业技能等级、技能竞赛等多种考核方式，根据课程的不同，采用其中一种或多种考核相结合的方式进行多元评价。

笔试：适用于理论性比较强的课程，特别是基础课程，由专业教师组织考核。

实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。技能考核根据岗位技能要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专任、兼职教师共同组织考核。

岗位绩效考核：在企业中开设的课程与实践，由企业与学校进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

创新创业实践类：通过课堂教学、课后实践、实地考察、校外交流等方式，提高学生创新意识和解决问题的能力，培养其创造性和创业眼界。

职业技能等级（以证代考）：本专业还引入了职业资格鉴定来评价学生的职业能力，学生参加职业资格认证考核，获得的认证作为学生评价依据。

技能竞赛（以赛代考）：积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，以竞赛所取得的成绩作为学生评价依据。

十二、质量保障和毕业要求

（一） 质量保障

1、学校和系部建立了专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2、学校和系部完善了教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3、专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4、学校建立了毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（二） 毕业条件

1、 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

表 12　毕业要求表

1	学分要求	毕业总学分	思政课程	通识课程	专业课程	职业能力及素质拓展课程
	高速铁路客运服务专业	266 学分	18 学分	92 学分	121 学分	35 学分
2	体育要求	大学生体质健康测试合格，由学院体育教研室认定。				
3	素质教育要求	素质发展和素质测评成绩满足要求				

2、 学分置换

为培养学生实践能力和创新精神，教育学生树立自主学习、终身学习理念，提升学生职业素养，交流沟通和团队协作能力，就业能力和创业能力，并对接教育部“1＋X”职业技能等级证书制度，鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得多类职业技能等级证书，并开展各项科学研究，参加各项专业技能竞赛和创新创业大赛活动。所取得的竞赛成绩和相关技能等级证书等按照规定进行学分置换。学分认定和课程置换表如下：

表 13　学分认定及课程转换表

成果形式	认定标准	提交材料	可置换课程	最高学分
退伍军人证	退役证原件、复印件、相关佐证材料	退伍军人相关材料	军事类课程体育类课程岗位实习	-
计算机等级证书	一级考试合格	等级证书	信息技术	3
英语等级证书	全国英语等级考试四级成绩合格	等级证书	大学英语	8
	全国英语等级考试六级成绩合格			
技能等级证	高级茶艺师	技能等级证书	普通话基础	2-4
创新创业项目	国家级项目立项或获奖	立项或获奖文、证书	创新创业类课程	2
	省部级项目立项或获奖			
	地市级项目立项或获奖			
专业技能竞赛	国家级、省级、市级各类专业技能竞赛获奖	获奖证书	专业课程或职业课程相关课程，同一赛项可申请置换一门，总置换课程不超过 2 门	2-8

体育竞赛	省级一级运动员、二级运动员、三级运动员 学生本人参加体育比赛获得前三名（市级以上）	证书获奖文件及证书	体育课程	7
自主创业	学生自主创业，取得营业执照并经营一年以上	营业执照、经营佐证材料	顶岗实习、创新创业就业课程	–

注：参照《福州黎明职业技术学院学生学习成果认定与学分置换实施办法》中的规定执行。

十三、 继续专业学习深造

本专业毕业生要树立终身学习的理念，这是可持续发展获取持久的动力和源泉。根据本专业毕业生未来从事的职业岗位的特点，结合学生自身情况，可以选择继续学习的途径有自学、求学两种。

自学方式针对性强，能达到学以致用。求学方式可通过短期培训班（主要针对特定岗位的职业需求而言），以提升专业技能水平；或继续升学接受继续教育的模式，以提升学历层次。

（一） 专业技能的继续学习的渠道

本专业毕业生要树立终身学习的理念，这是可持续发展获取持久的动力和源泉。根据本专业毕业生未来从事的职业岗位的特点，结合学生自身情况，可以选择继续学习的途径有自学、求学两种。

自学方式针对性强，能达到学以致用。求学方式可以有通过短期培训班（主要针对特定岗位的职业需求而言），以提升专业技能水平；或继续升学接受继续教育的模式，以提升学历层次。

（二） 提高层次教育的专业面向

本专业毕业生为了提高个人学历层次，可在毕业后参加专升本、自学考试、网络远程教育等相关途径，获得更高层次的教育机会，更高学历层次的专业面向主要有：旅游管理、酒店管理、交通工程等。

十四、附录

（一）教学环节时间分配表

学期	理论教学和课程实训	专项实训（学科实训）	综合实训（岗位实习等）	入学教育和军训	考试	机动	合计
1	16	0	0	0	1	3	20

2	16	0	0	0	1	3	20
3	16	0	0	0	1	3	20
4	16	0	0	0	1	3	20
5	16	0	0	0	1	3	20
6	16	0	0	0	1	3	20
7	16	0	0	2	1	3	20
8	16	0	0	0	1	3	20
9	12	0	6	0	0	2	20
10	0	0	18	0	0	2	20
合计	140	0	24	2	8	28	2000

（二）理论与实践教学学时、学分分配表

高速铁路客运服务专业理论与实践教学学时、学分分配表

内　容		学分	总学时	理论学时	实践学时			占总学时比例
					课程实训	专项实训	综合实训	
公共基础课程	思政课程	18	304	284	20	0	0	6.45%
	通识必修课程	88	1604	1104	500	0	0	33.98%
	通识选修课程	4	64	48	16	0	0	1.36%
专业课程	专业基础课程	40	608	224	384	0	0	12.88%
	专业核心课程	53	1108	202	214	16	676	23.47%
	专业拓展课程	28	448	232	216	0	0	9.49%
职业能力课程（限选）	职业能力模块	33	552	242	310	0	0	11.69%
素质拓展课程（选修）	素质拓展课程	2	32	16	16	0	0	0.68%
合　计		266	4720	2352	1676	16	676	100%
百分比				49.83%	50.17%			

（三）教学进程表

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	学时分配 课程实训	学时分配 专项实训	学时分配 综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
公共基础课程	思政课程	1	中国特色社会主义		A	2	36	36				36										C	
		2	心理健康与职业生涯		A	2	36	36					36									C	
		3	哲学与人生		A	2	36	36						36								C	
		4	职业道德与法律		A	2	36	36							36							C	
		5	思想道德与法治	202400001	B	3	48	32	16									48				S	
		6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	202400002	A	2	32	32											32			S	
		7	习近平新时代中国特色社会主义	20220910	A	3	48	48										48				S	

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
			思想概论																				
		8	形势与政策	800011	A	1	16	16										8	8			C	
		9	党史	20210904	B	1	16	12	4									16				C	
		小计				18	304	284	20	0	0	36	36	36	36	0	0	120	40	0	0		
	通识必修课程	10	体育与健康		B	15	240	32	208			32	32	32	32	32	32	32	16			C	
		11	心理健康教育	1800053	B	4	64	56	8			16		16				16	16			C	
		12	语文		A	12	216	216				36	36	36	36	36	36					S	
		13	数学		A	12	216	216				36	36	36	36	36	36					S	
		14	英语		A	18	288	288				48	48	48	48	48	48					S	
		15	公共艺术		B	2	36	24	12			18	18									C	
		16	职业发展与就业指导	20220905	B	2	32	24	8									16	16			C	

性质	序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
											教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
											20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	17	创新创业教育	20210204	B	2	32	16	16									32				C	
	18	大学美育概论	20220901	B	1	16	12	4									16				C	
	19	中华优秀传统文化	20220143	B	1	16	12	4										16			C	
	20	军事理论	1900057	A	2	32	32										32				C	
	21	军事技能	20221201	C	2	112		112									112				C	
	22	劳动教育	202301011	B	3	48	16	32			16						16	16			C	
	23	爱的教育	20240520	A	1	16	16				16										C	
	24	国家安全教育	20041001	A	1	16	16										8	8			C	
	25	历史（根据中职）		A	2	32	32				32										S	
	26	信息技术	20240521	B	4	128	32	96			64	64									S	

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
		27	大学英语	20250301	A	4	64	64										32	32			S	
		小计				88	1604	1104	500	0	0	314	234	168	152	152	152	312	120	0	0		
	通识选修课程	28	大学语文（限选）	22030101	A	2	32	32								32						S	
		29	生命教育类		B	1	16	8	8									16				C	
		30	美育类		B	1	16	8	8										16			C	
		小计				4	64	48	16	0	0	0	0	0	0	32	0	16	16	0	0		
专业课程	专业基础课程	公共基础课程合计				110	1972	1436	536	0	0	350	270	204	188	184	152	448	176	0	0		
		31	客舱服务形体训练		C	8	128	0	128			32	32			32	32					C	
		32	铁道概论		A	2	32	32	0								32					S	
		33	铁路旅客服务心理		B	2	32	16	16										32			C	

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
		34	铁路卫生防疫与急救		B	2	32	16	16										32			C	
		35	化妆技巧与形象塑造		C	4	64	0	64					32		32						C	
		36	高速铁路客运服务礼仪		B	4	64	16	48									32	32			C	
		37	铁路发展史		A	4	64	64	0			64										S	
		38	高速铁路设备设施		A	4	64	24	40				64									C	
		39	高速铁路票务		B	4	64	24	40							64						S	
		40	铁路客运运价基础		A	4	64	32	32					64								S	
	专业核	小计				40	608	224	384	0	0	96	96	96	0	128	64	32	96	0	0		
		41	铁路客运安全与应急		B	4	64	32	32									64				S	★

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	心课程	42	铁路客运规章		A	2	32	32	0								32					S	★
		43	高速铁路客运站务服务		B	4	64	32	32									64				S	★
		44	铁路旅客运输组织		B	4	64	32	32										64			S	★
		45	铁路安检		B	4	64	16	48									64				S	★
		46	高速铁路行车组织		B	4	64	32	32										64			S	★
		47	高速旅客运输服务管理		B	4	64	26	38						64							S	★
		48	毕业设计		C	2	52				52									52		S	
		49	岗位实习		C	24	624				624									156	468	C	
		50	毕业教育		C	1	16			16											16	C	
	专	小计				53	1108	202	214	16	676	0	0	0	64	0	32	192	128	208	484		

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	业拓展课程（含选修）	51	轨道交通安全检查		B	2	32	8	24							32						C	
		52	铁路班组管理		A	4	64	32	32					64								S	
		53	车站综合监控系统		B	4	64	32	32				64									C	
		54	自动售检票（AFC）综合实训		B	2	32	8	24						32							C	
		55	车站服务于投诉处理		B	4	64	16	48						64							C	
		56	铁路运输市场营销		A	2	32	32	0								32					C	
		57	铁路旅游地理		B	2	32	24	8								32					S	
		58	公共关系与沟通技巧		B	2	32	24	8							32						C	
		59	高铁铁路客运服		B	2	32	16	16										32			S	

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	学时分配 课程实训	学时分配 专项实训	学时分配 综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
			务英语																				
		60	铁路餐饮服务		B	2	32	16	16										32			S	
		61	高铁客舱广播		B	2	32	24	8									32				C	
		小计				28	448	232	216	0	0	0	64	64	96	64	64	32	64	0	0		
职业能力课程（限选）	职业能力模块	62	食品营养与卫生			3	54	14	40													C	
		63	咖啡技艺			3	54	14	40				54									C	
		64	旅游基础知识			3	54	27	27					54								S	
		65	中外民俗			3	54	27	27						54	54						S	
		66	铁路新媒体运营			4	64	32	32								64					C	
		67	中华茶艺		B	3	48	16	32									48				C	
		68	创意调酒		B	2	32	8	24								32					C	

性质	序号	课程名称	课程编码	课程类型 A/B/C	学分	总学时	学时分配 理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	学期基准学时 一 上	一 下	二 上	二 下	三 上	三 下	四 上	四 下	五 上	五 下	课程性质 S/C（考试课/考查课）	核心课程
											教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
											20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	69	乘务面试技巧		A	2	32	32	0										32			C	
	70	车站服务手语		B	2	32	8	24								32					C	
	71	普通话基础		B	4	64	32	32			32				32						C	
	72	中西餐文化		A	2	32	16	16											32		C	
	73	人工智能		B	2	32	16	16											32		C	
	小计				33	552	242	310	0	0	32	54	54	54	86	128	48	32	64	0		
	74	高铁商务座服务			2	32	16	16									32				C	
	小计				2	32	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0		
合计					266	4720	2352	1676	16	676	478	484	418	402	462	440	784	496	272	484		
执笔人（签章）				专业带头人（签章）						院系审核（签章）												

注：集中实践教学周（含岗位实习）每周以 26 学时计。公共选修课程由教务处组织各系申报，并于开课的前一学期末向全院学生公布。课程类型分为纯理论课

程（A 类）、理论+实践课程（B 类）、纯实践课程（C 类）。课程性质分为考试课（S）和考查课（C）。凡确定为专业核心课的，应在备注栏中以★注明。供选领域课程面向其他专业类别学生选修，修完授予校级证书。今后课程名称和代码应延用前一学期的，如有变更需提出书面论证报告。

（四）培养方案（微）调整审批表

培养方案（微）调整审批表

专业名称：_____　　适用年级(班级)：_____

<table>
<tr><td rowspan="2">课 程 名 称</td><td colspan="6">原 计 划</td><td colspan="6">调 整 后 计 划</td></tr>
<tr><td>课程类型</td><td>总学时</td><td>学分</td><td>学期</td><td>学期学时</td><td>考试类型</td><td>课程类型</td><td>总学时</td><td>学分</td><td>学期</td><td>学期学时</td><td>考试类型</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>职业资格证书</td><td colspan="6">原 计 划</td><td colspan="6">调 整 后 计 划</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="6"></td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="6"></td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="6"></td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="13">调 整 理 由</td></tr>
<tr><td>专　业
意　见</td><td colspan="12">签字：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>系　部
意　见</td><td colspan="12">签字：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>教务处
意　见</td><td colspan="12">签字：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>专业建设指导委员会
审　定</td><td colspan="12">签字：
年　月　日</td></tr>
</table>

附件：　　福州黎明职业技术学院、联办中职学校

五年制“3+2”高职教育转段考核方案

为贯彻落实国家、省中长期教育改革和发展规划纲要精神， 构建与现代产业体系相适应、体现终身教育理念、中高职教育协调发展的现代职业教育体系，保证福州黎明职业技术学院与联办中职学校“3+2”转段考核工作的顺利开展,根据《福建省五年制 高等职业教育管理办法（试行）》（闽教职成【2017】19 号）的通知要求，结合学校实际，特制订本方案：

一、基本原则

按照有利于科学选拔人才、促进学生健康发展、维护社会公平的原则，公正选拔，公开透明。实施“知识＋技能”的招生考试改革，坚持文化考试和技能考试相结合、平时考试与集中考试相结合的原则，着重考查综合素质、职业核心能力和专业技能。

二、组织机构

学校成立五年专“3+2”转段考核工作领导小组,领导小组下设“3+2”转段考核办公室，挂靠学校教务处。

（一）五年专“3+2”转段考核工作领导小组

“3+2”转段考核工作领导小组，由院长担任组长，学校分管教学、招生的校领导及联办中职学校的校领导任副组长，小组成员包括教务处、招生办、转段考核涉及专业的系部等单位的负责人、联办学校教务处负责人。领导小组全面领导转段考核各项工作，负责转段考核各项工作的组织和实施。

（二）“3+2”转段考核项目组

领导小组下设考核项目组，负责学校“3+2”转段考核工作具体组织和实施操作。项目组负责人由相关系部主要负责人、联办中职学校分管教学领导担任；成员由我校专业主任、教学秘书、中职学校职能部门负责人、专业负责人等相关人员组成。

三、“3+2”转段选拔考核

（一）选拔考核生的资格

1、正式录取并注册“3+2”学籍的联办中职学校的应届毕业在校生。

2、修完五年制（3+2）专业人才培养方案规定中的中职阶段的所有课程成绩合格，德育考核合格，平均每学期补考课程数不得超过 4 门。

3、有以下情况之一者可以申请免试(证书等相关证明复印件应在转段上报材料时提供).

（1）在校期间代表学校参加省级以上（含省级）教育部门组织的技能比赛获得三等奖以上者。

（2）在校期间，被评为市级三好学生及以上者。

(二)考核方式：

五年制（3+2）高等职业教育转段考核方式为“知识＋技能”、“中职综合评价与转段集中考试”相结合的综合考评法。各部分所占的比例为：

考核内容	比例	考核方式	备注
中职阶段综合评价（或中职各门功课的平均成绩）	30%	中职校教务部门考核	
文化综合测试	30%	转段考试（笔试）	
技能测试	40%	转段考试（实操）	

（三）考核时间和具体测试内容：

1、考试时间为第六学期,具体时间由“3+2”转段选拔考核工作项目组共同商定,报领导小组核准后实施。

2、文化综合测试和技能测试由“3+2”转段选拔考核项目组共同制定考试大纲等、报领导小组核准后实施。

3、已被我校“3+2”录取的考生，不得再参加福建省当年其他高职院校的单招考试；未被学校“3+2”录取的考生，可以由所在中职学校按照相关规定颁发中等职业教育毕业证书。

4、五年制“3+2”转段考试具体考务工作由转段选拔考核工作项目组负责组织，各中职学校负责实施。考务标准参照省高职招考中职生职业技能测试要求。考生违反考场纪律，取消转段资格。

（四）考试地点：详见学校公告及准考证。

四、录取办法及时间：

1、录取工作由高职校招生办负责。坚持公平竞争、公正选拔、公开透明的原则，全面考核、综合评价、择优录取。

2、学校同一专业采取统一考核标准，同一录取分数线。

3、录取成绩为“中职阶段综合评价(平时成绩)+文化综合测试+技能测试”成绩之和。根据考生总分分专业从高分到低分排序。按由高分向低分依次择优录取，考生成绩总分相同的，技能操作考试成绩高的优先录取。

4、录取时间：中职毕业当年6月30日之前。

福州黎明职业技术学院

2025年4月15日